

Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам»

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка Медицинского частного учреждения «Медицинский центр «Рамбам» (далее по тексту – Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «Рамбам» (далее по тексту – МЦ «РАМБАМ»), правила поведения Пациента на территории МЦ «РАМБАМ», порядок его обращения в МЦ «РАМБАМ», порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с МЦ «РАМБАМ», регламентирующим иные вопросы, возникающие между Пациентом и МЦ «РАМБАМ» в процессе оказания ему медицинских услуг. В настоящих Правилах содержится информация о правах и обязанностях Пациента, как потребителя медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов МЦ «РАМБАМ» и распоряжений должностных лиц МЦ «Рамбам».
- 1.2. основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с МЦ «РАМБАМ» в процессе оказания медицинской помощи, являются:
- Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 1.3. Соблюдение настоящих Правил обязательно для сотрудников МЦ «РАМБАМ», Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в МЦ «РАМБАМ» по вопросам оказания медицинской помощи Пациентам. Правила разработаны для реализации права Пациента на получение информации (ст. 22 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законодательством, прав Пациента для оказания и при оказании ему медицинской помощи надлежащего объема и качества (ст. 41 Конституции РФ и ст. 87 и 90 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

- 2.1 МЦ «РАМБАМ» является юридическим лицом, о чем в Единый государственный реестр юридических лиц МИФНС № 46 по г. Москве внесена запись (Свидетельство серия 1117799014585, выдано 26.07.2011 г.;
- 2.1. МЦ «РАМБАМ» оказывает медицинские услуги в помещении по адресу: 127055, г. Москва, ул. Образцова, д. 11, стр. 2 и стр. 5.
- 2.2. МЦ «РАМБАМ» оказывает платные медицинские услуги взрослому и (или) детскому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией (регистрационный номер лицензии: ЛО41-01137-77/00306701, дата предоставления лицензии: 14.06.2016 бессрочно)

- Первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: акушерское дело, вакцинация (проведение профилактических прививок), лабораторная диагностика, медицинский массаж, операционное дело, рентгенология, сестринское дело, сестринское дело в косметологии, сестринское дело в педиатрии, стоматология, физиотерапия, функциональная диагностика;
- Первичная врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: вакцинация (проведение профилактических прививок), организация здравоохранения и общественного здоровья, педиатрия, терапия, управление сестринской деятельности;
- Первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий), аллергология и иммунология, гастроэнтерология, дерматовенерология, детская кардиология, детская стоматология, детская урология, детская хирургия, детская эндокринология, диетология, кардиология, клиническая лабораторная диагностика, колопроктология, косметология, лечебная физкультура и спортивная медицина, мануальная терапия, неврология, нефрология, онкология, организация здравоохранения и общественное здоровье, ортодонтия, оториноларингология (за исключением кохлеарной имплантации), офтальмология, психотерапия, пульмонология, ревматология, рентгенология, рефлексотерапия, стоматология общей практики, стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая, стоматология хирургическая, травматология и ортопедия, ультразвуковая диагностика, урология, физиотерапия, функциональная диагностика, хирургия, эндокринология, эндоскопия;
- Медицинские осмотры, медицинские освидетельствования и медицинские экспертизы: экспертиза временной нетрудоспособности.

2.3. МЦ «РАМБАМ» оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законом порядке. Сведения о лицензии: **регистрационный номер лицензии: ЛО41-01137-77/00306701, дата предоставления лицензии: 14.06.2016 г. Срок действия лицензии: бессрочно**, выдана Департаментом здравоохранения города Москвы.

2.4. МЦ «РАМБАМ» осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи на основе клинических рекомендаций. С информацией о вступивших в силу нормативных правовых актах, утверждающих порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации, обязательные для лицензированных видов деятельности

МЦ «РАМБАМ», можно ознакомиться на информационном стенде, расположенном на первом этаже МЦ «РАМБАМ» и на официальном сайте организации, информация должна быть доступна в течение всего рабочего времени медицинской организации, а на сайте - круглосуточно.

2.5. МЦ «РАМБАМ» информирует Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках вышеуказанных программ определяются **Постановлениями Правительства РФ от 28 декабря 2021 N 2505 (ред. от 14.12.2022) и от 28 декабря 2023 г. № 2353.**

2.6. С Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2023-2024 годы и с Постановлением Правительства «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов», с перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий, Пациенты и представители Пациентов могут ознакомиться на информационном стенде, расположенном на первом этаже МЦ «РАМБАМ» и на официальном сайте в разделе «Пациентам».

2.7. МЦ «РАМБАМ» не участвует в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в

соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ» (с которым можно ознакомиться на информационном стенде и на официальном сайте МЦ «РАМБАМ»).

- 2.8. МЦ «РАМБАМ» оказывает медицинские услуги застрахованным по программам добровольного медицинского страхования (ДМС). Объем услуг, оказываемых застрахованным за счет средств страховой организации, определяется страховой программой, прилагаемой к договору медицинского страхования, заключенному между Пациентом и его страховой медицинской организацией. Оказание медицинских услуг в рамках ДМС осуществляются в соответствии с **Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».**
- 2.9. МЦ «РАМБАМ» оказывает услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, выдает документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность (листы нетрудоспособности) в соответствии с Порядком выдачи листков нетрудоспособности, утвержденным **Приказом Минздравсоцразвития России N 1089н от 23.11.2021 г.** «Об утверждении условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации» (ред. от 13.12.2022 г.).
- 2.10. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в МЦ «РАМБАМ», указаны в Прейскуранте на медицинские услуги Медицинского частного учреждения «Медицинский центр «Рамбам» (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, Пациент или представитель Пациента могут ознакомиться с прейскурантом в регистратуре на первом этаже МЦ «РАМБАМ», на информационном стенде и на сайте МЦ «РАМБАМ» (на сайте наиболее востребованные услуги размещены по видам деятельности в соответствующих разделах сайта).
- 2.11. В случае, если Пациенту потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, травмах, то такие услуги оказываются МЦ «РАМБАМ» незамедлительно и без взимания платы, МЦ «РАМБАМ» при необходимости имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи.
- 2.12. График работы МЦ «РАМБАМ»:
с понедельника по четверг - с 08.00 до 20.00;
пятница – с 08.00 до 15.00,
суббота – выходной;
воскресенье - с 08.00 до 19.00.
В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Главного врача.
- 2.13. Прием врачей-специалистов осуществляется по графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей всех специальностей, работающих в МЦ «РАМБАМ», а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации размещена на информационном стенде МЦ «РАМБАМ» и на сайте организации.
- 2.14. В соответствии с **Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н** «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в МЦ «РАМБАМ» создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.
- 2.15. Работа Врачебной Комиссии осуществляется еженедельно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.
- 2.16. Вся информация, представленная в разделе 2 «Медицинская деятельность и график работы МЦ «РАМБАМ», отражена также на интернет-сайте по адресу: www.rimc-rambam.ru.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Записаться на прием Пациент может любым удобным способом: 1/ позвонив по телефону +7(495)663-23-55, 2/ воспользоваться он-лайн записью на официальном сайте: www.rimc-rambam.ru, 3/ заполнив форму обратной связи на сайте МЦ «РАМБАМ»; без предварительной записи осуществляется забор крови на лабораторные исследования.
- 3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в МЦ «РАМБАМ» без предварительной записи на прием, Пациент сможет получить желаемую медицинскую услугу при условии наличия нужного специалиста (с учетом действующего графика врачей-специалистов), при наличии у него свободного времени, по согласованию с врачом-специалистом и при наличии других организационных и технических возможностей.
- 3.3. При первичном обращении Пациента в МЦ «РАМБАМ» с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта пациента (присваивается уникальный номер), подписывается согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие, а также другая необходимая первичная медицинская документация согласно действующему законодательству. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), а для застрахованных - и действующий полис ДМС. Договор может быть заключен как в простой письменной форме, так и путем принятия (акцепта) Пациентом действующих на территории МЦ «РАМБАМ» «Правил оказания платных медицинских услуг в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «РАМБАМ». Принятие (акцепт) Пациентом вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Пациента с их условиями или в приходе Пациента на прием в МЦ «РАМБАМ» и (или) внесением оплаты за медицинские услуги, вследствие чего, письменная форма договора будет также считаться соблюденной (в соответствии со статьями 434, 438 Гражданского Кодекса РФ).
- 3.4. До заключения договора МЦ «РАМБАМ» в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций медицинского работника МЦ «РАМБАМ», оказывающего медицинскую услугу (помощь), в том числе назначение режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги (помощи), повлечь за собой невозможность ее завершения в срок и (или) отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя (пациента).
- 3.5. Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в его пользу.
- 3.6. Путем внесения в договор соответствующей информации, МЦ «РАМБАМ» уведомляет потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности и правила поведения пациента в медицинской организации.
- 3.7. МЦ «РАМБАМ» путем размещения соответствующей информации в «Уголке потребителя» на первом этаже медицинской организации и на официальном сайте в разделе «Пациентам» информирует пациентов (потребителей, заказчиков) о сроках ожидания медицинской помощи (медицинской услуги).
- 3.8. Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные МЦ «РАМБАМ» медицинские услуги в день их оказания, возможна предварительная оплата услуг в соответствии с согласованными с пациентом сроками и в порядке, которые определены Договором на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских услуг в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «РАМБАМ», иными документами, утвержденными руководителем МЦ «РАМБАМ».
- 3.9. Платные медицинские услуги, оказываемые в медицинском центре «РАМБАМ», соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утвержденной Минздравом РФ, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления

отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

- 3.10. Лечащий врач назначается главным врачом МЦ «РАМБАМ», его заместителем либо руководителем профильного отделения или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач МЦ «РАМБАМ», его заместитель, либо заведующий профильным отделением, должен содействовать выбору Пациентом другого врача в соответствии с **Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 407н** «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача» при условии наличия свободного времени для записи пациента к выбранному врачу и с учетом графика работы медицинской организации.
- 3.11. В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента главный врач, заместитель главного врача, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.
- 3.12. МЦ «РАМБАМ» может отказаться от оказания Пациенту медицинской услуги в одностороннем порядке при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента в случае возникновения одного и более из нижеперечисленных обстоятельств:
- невозможность обеспечить безопасность услуги;
 - возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
 - иная невозможность оказать медицинскую услугу.
- 3.13. МЦ «РАМБАМ» имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. Любые изменения в графике приемов Пациента фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием известных причин.
- 3.14. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор на оказание платных медицинских услуг расторгается, при этом Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, должны оплатить МЦ «РАМБАМ» фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.
- 3.15. После исполнения договора исполнителем медицинских услуг по заявлению Пациенту (законному представителю) выдаются документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы.
- 3.16. МЦ «РАМБАМ» имеет право только в исключительных случаях при условии наличия согласия Пациента и врача, оказывающего медицинскую услугу, разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время приема, медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не мешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги и не противоречит действующему законодательству.
- 3.17. МЦ «РАМБАМ» обязан по заявлению Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной законодательством РФ на момент обращения за Справкой (**Приказ Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256** «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских

учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета»).

- 3.18. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации входящей документации, расположенном в регистратуре МЦ «РАМБАМ». Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса МЦ «РАМБАМ» не должно превышать **10 (десяти) рабочих дней**, за исключением выдачи Пациенту медицинского заключения, которое надлежит оформить в срок до 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, необходимых для вынесения медицинского заключения.
- 3.19. Затребованные пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в МЦ «РАМБАМ», (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача документов фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. Направление Пациенту запрошенных медицинских документов по электронной почте не допускается.
- 3.20. При возникновении угрозы жизни и здоровью Пациента, когда требуется оказание медицинских услуг по экстренным показаниям, медицинские услуги оказываются без взимания платы, МЦ «РАМБАМ» при необходимости имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи. При отсутствии у Пациента явных признаков угрозы жизни, оказывается неотложная медицинская помощь с учетом специфики заболевания/ состояния Пациента. Врач МЦ «РАМБАМ» при отсутствии необходимого оборудования, лицензии, профильного врача-специалиста или иной причине при невозможности оказания необходимого объема медицинской помощи Пациенту или иному лицу, находящемуся на территории МЦ «РАМБАМ» и нуждающемуся в такой помощи, имеет право направить Пациента в специализированное медицинское учреждение, в случае необходимости вызвав бригаду скорой медицинской помощи.
- 3.21. Пациент или иное лицо, находящееся на территории МЦ «РАМБАМ», при возникновении у него состояния, при котором, по его мнению, он нуждается в срочном медицинском вмешательстве должны обратиться в регистратуру МЦ «РАМБАМ», к администратору МЦ «РАМБАМ» или иному доступному лицу с просьбой оказания срочной (экстренной, неотложной, скорой) медицинской помощи. Администратор или иное лицо, к которому была обращена просьба, безотлагательно сообщает об этом любому врачу, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его занятости и специальности, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Пациент может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.
- 3.22. Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб:
- **Служба скорой медицинской помощи: 103** (набор с городской телефонной линии или с мобильного телефона) **или 03** (набор с городской телефонной линии);
 - **Единый номер вызова экстренных оперативных служб: 112.**

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- 4.1. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.
- 4.2. Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе, в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

- 4.3. Статья 19 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 года (в ред. 25.12.2023 г.) предусматривает право Пациента, в том числе на:
- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
 - 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 3) получение консультаций врачей-специалистов;
 - 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - 7) отказ от медицинского вмешательства;
 - 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - 10) допуск к нему священнослужителя ..., предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.
- 4.4. Пациент имеет право получить, а медицинская организация по его требованию предоставить в доступной для него форме имеющуюся в МЦ «РАМБАМ» информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и планируемых результатах оказания медицинской помощи.
- 4.5. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 4.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Пациент может запретить передавать информацию о своем здоровье, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 4.7. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 4.8. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.
- 4.9. Статья 13 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых МЦ «РАМБАМ» имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну:
- 1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ;
 - 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
 - 3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с

исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

- 4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
 - 5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
 - 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
 - 7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность;
 - 8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
 - 9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
 - 10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ.
- 4.10. По запросу Пациента или его законного представителя МЦ «РАМБАМ» в доступной для него форме предоставляет информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.
- 4.11. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 4.12. Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.
- 4.13. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 4.14. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.
- 4.15. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Пациента проводится в устной форме.
- 4.16. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.
- 4.17. Несоблюдение указаний и рекомендаций МЦ «РАМБАМ» (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу, лечащего врача), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за

собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

4.18. Часть 9 статьи 20 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя:

- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.19. Обязанности Пациента:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы МЦ «РАМБАМ»;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не курить, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц МЦ «РАМБАМ» и т.п., то есть соблюдать правила поведения в общественных местах и медицинских учреждениях;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сообщить должностным лицам МЦ «РАМБАМ» в случаях обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты);
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи и иным сотрудникам МЦ «РАМБАМ»;
- бережно относиться к имуществу МЦ «РАМБАМ»;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- оказывать содействие МЦ «РАМБАМ» в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению Договора на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских услуг в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «РАМБАМ»»;
- информировать МЦ «РАМБАМ» о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;

4.20. Иные права и обязанности МЦ «РАМБАМ» и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в «Правилах оказания платных медицинских услуг в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «РАМБАМ»». «Правила оказания платных медицинских услуг в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «РАМБАМ»» являются локальным нормативным актом

МЦ «РАМБАМ», который находится в доступной форме в доступном месте – на информационном стенде МЦ «РАМБАМ» и на официальном сайте медицинской организации в разделе «Пациенту».

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И

МЧУ «РАМБАМ»

- 5.1. Договором оказания платных медицинских услуг и «Правилами оказания платных медицинских услуг в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «РАМБАМ» предусмотрен претензионный характер разрешения споров с принятием на себя Пациентом дополнительного обязательства проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.
- 5.2. В случае возникновения конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к Директору-Главному врачу медицинской организации по понедельникам с 11:00 до 16:00 часов или Заместителю Главного врача по медицинской части по понедельникам, вторникам, средам и четвергам с 10.00 до 13.00 часов, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте либо по предварительной записи через колл-центр, записавшись по телефону: +74956632355. Пациент (законный представитель Пациента) могут обратиться к администрации медицинского центра любым удобным для него способом:
- лично по указанному выше графику;
 - посредством телефонного звонка по номеру;
 - оставив письменное обращение на бумажном носителе, обратившись в регистратуру медицинского центра;
 - направить письменное обращение на почту info@rimc-rambam.ru;
 - оставив письменное обращение в книге жалоб и предложений;
 - устно, изложив суть дежурному администратору медицинской организации, либо руководителю отделения, либо иному представителю администрации, присутствующему в момент обращения в медицинском центре. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление, обращение) подается в письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.
- 5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, МЦ «РАМБАМ» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии МЦ «РАМБАМ» в соответствии с «Положением о контроле качества и безопасности медицинской деятельности в Медицинском частном учреждении «Медицинский центр «РАМБАМ».
- 5.4. Письменный ответ Пациенту МЦ «РАМБАМ» дается в следующий срок:
- в течение 10 дней со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, являющегося потребителем медицинских услуг МЦ «РАМБАМ»;
 - в разумный срок (в течение 30 дней) со дня получения обращения - в случае обращения гражданина, не являющегося потребителем медицинских услуг МЦ «РАМБАМ», равно как или представителем Пациента;
- 5.5. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании МЦ «РАМБАМ» обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за МЦ «РАМБАМ» также остается право предложить Пациенту какие-либо варианты удовлетворения его претензии.
- 5.6. Ответ выдается Пациенту на руки или направляется ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в МЦ «РАМБАМ», (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача ответа на

претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ может быть отправлен ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе МЦ «РАМБАМ».

- 5.7. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Пациента, равно как и по его требованию.
- 5.8. Разногласие (спор, конфликт), в отношении которого стороны достигли соглашения, подлежит оформлению соглашения о досудебном урегулировании спора (претензии).
- 5.9. Также в качестве одного из способов досудебного урегулирования споров по взаимному согласию сторон (Пациента и МЦ «РАМБАМ») может быть привлечен медиатор в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Процедура медиации осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ (в ред. от 26.07.2019 г.) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего или недееспособного Пациента осуществляются от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.
- 6.2. В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, признанных судом не дееспособными, являются их опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.
- 6.3. Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Пациента могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена или составлена Пациентом в присутствии директора МЦ «РАМБАМ» (главного врача, заместителя главного врача) и удостоверена им.